

АО «НПФ ГАЗФОНД» РЕКОМЕНДУЕТ

включать в **претензию**, направляемую получателем финансовых услуг (далее – клиент) в АО «НПФ ГАЗФОНД», следующую информацию и документы (при их наличии):

КЛИЕНТУ – ФИЗИЧЕСКОМУ ЛИЦУ:

- ✓ фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- ✓ серию и номер паспорта гражданина Российской Федерации (далее – паспорт) или серию (при наличии) и номер иного документа, удостоверяющего личность клиента, наименование органа, выдавшего паспорт (иной документ, удостоверяющий личность), дату выдачи паспорта (иного документа, удостоверяющего личность)¹;
- ✓ идентификационный номер налогоплательщика (ИНН) и (или) страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС)¹;

КЛИЕНТУ – ЮРИДИЧЕСКОМУ ЛИЦУ:

- ✓ полное наименование юридического лица;
- ✓ адрес юридического лица, указанный в едином государственном реестре юридических лиц (место нахождения);
- ✓ основной государственный регистрационный номер (ОГРН) и ИНН юридического лица;
- ✓ подпись уполномоченного представителя юридического лица;

а также:

- ✓ наименование структурного подразделения, должность, фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) работника АО «НПФ ГАЗФОНД», агента (при наличии информации), действие (бездействия), решение которого обжалуется;
- ✓ содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения;
- ✓ причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением;
- ✓ обстоятельства, на основании которых получатель финансовых услуг считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации или незаконно возложена какая-либо обязанность;
- ✓ копии документов, подтверждающих изложенные в претензии обстоятельства (в этом случае в претензии приводится перечень прилагаемых к ней документов);
- ✓ иные сведения, которые клиент считает необходимым сообщить;
- ✓ адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

В случае направления претензии от имени клиента его представителем к ней должен быть приложен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление таких действий от имени клиента.

В случае отсутствия приложенного к претензии документа, подтверждающего полномочия представителя на осуществление действий от имени клиента, ответ на такую претензию направляется непосредственно клиенту.

¹ При наличии заключенного договора с АО «НПФ ГАЗФОНД»

Для взаимодействия АО «НПФ ГАЗФОНД» с получателем финансовых услуг по электронной почте, в том числе для предоставления по электронной почте получателю финансовых услуг ответов на претензии по вопросам, связанным с договором негосударственного пенсионного обеспечения, заключенным с АО «НПФ ГАЗФОНД» получателем финансовых услуг или в его пользу, получателю финансовых услуг необходимо своевременно (то есть до направления претензии) проинформировать АО «НПФ ГАЗФОНД» об адресе электронной почты для предоставления ответа на его претензию.

В случае если в АО «НПФ ГАЗФОНД» отсутствует информация об адресе электронной почты получателя финансовых услуг, ответ на претензию по электронной почте не предоставляется, - в таком случае ответ предоставляется получателю финансовых услуг в порядке, предусмотренном пунктом 4 статьи 10 [Базового стандарта](#) защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых организаций в сфере финансового рынка, объединяющих негосударственные пенсионные фонды.

Направить в АО «НПФ ГАЗФОНД» информацию об адресе электронной почты можно через интернет-сервис [«Кабинет клиента»](#) или путем подачи Согласия на обработку персональных данных с приложением заверенной копии документа, удостоверяющего личность.

При необходимости ознакомьтесь с информацией о порядке обновления сведений на странице сайта АО «НПФ ГАЗФОНД» [Изменить \(подтвердить\) персональные данные](#).